Definitief Jaarplan en Begroting 2016

Ministerie van SZW

F&CU15.0136

voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Voorwoord

In dit Jaarplan en Begroting 2016 wordt aangegeven welke resultaten de SVB in 2016 wil behalen en welke middelen daarvoor worden ingezet.
Begin 2015 is de SVB samen met de eigenaar SZW en opdrachtgevers SZW en VWS gestart met een heroriëntatie op de strategische doelstellingen van de SVB. Dit traject is op het moment van schrijven van dit jaarplan nog niet geheel afgerond, maar de hoofdlijnen van de nieuwe koers zijn duidelijk. De SVB zal op basis van de gezamenlijke analyse van de beleidscomplexiteit voor de komende jaren, investeren in de wendbaarheid en flexibiliteit van de organisatie in de meest brede zin van het woord, ten einde de continuïteit van de dienstverlening op lange termijn te borgen.
Na afronding van de strategische heroriëntatie zal de hieruit voortvloeiende langere termijn IT-strategie uitgewerkt worden. Nieuwe ontwikkelingen zullen in de reguliere P&C-cyclus meegenomen worden.
Het implementeren van de nieuwe strategie geeft nieuwe focus en energie. Geleerd van alle hectiek van de afgelopen periode zien we ernaar uit om hiermee te starten. Voorop staat dat wij betrouwbare dienstverlening blijven leveren, met veel aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers en leidinggevenden. Om de motivatie en betrokkenheid van werknemers op gewenst niveau te hebben en te houden, zal er gericht aandacht besteed worden aan het bevorderen van de kenmerkende elementen (prestaties, sturing en cultuur) van een ‘High Performance-Organisatie.

De begroting sluit, inzake het SV-domein, aan bij de inhoudelijke en financiële kaders van de meibrief 2016 en de reactiebrief naar aanleiding van het Ontwerp Jaarplan 2016.
In dit Jaarplan en Begroting 2016 wordt alleen op hoofdlijnen en in procesmatige zin ingegaan op de niet-SV-taken, met als grootste taak de PGB-trekkingsrechten. Dit jaarplan concentreert zich op de SV-taken; voor de niet-SV-taken stelt de SVB (per opdracht) dit jaar nog aparte jaarplannen en begrotingen op. Wel wordt in dit jaarplan ingegaan op de relatie van de SV-taken met de andere taken. Ook worden in deze gepresenteerde begroting 2016 de niet SV-taken meegenomen, op basis van de huidige afspraken met de diverse opdrachtgevers.
Conform het verzoek in de reactiebrief Ontwerp Jaarplan 2016, zal de SVB vanaf het Ontwerp Jaarplan 2017 een integraal jaarplan leveren, waarin beide genoemde domeinen aan bod zullen komen. Zodoende zal de eigenaar zich een beter beeld kunnen vormen van de gehele opdracht van SVB en de uitdagingen die daarbij spelen. Een en ander vereist wel nauwe afspraken en bijstelling van de in het verleden gemaakte afspraken met de andere opdrachtgevers, met name het ministerie van VWS.

Voor de SVB wordt 2016 wederom een enerverend jaar. In de combinatie van het behouden van het goede op de reguliere wetten, het doorvoeren van een nieuwe strategie, het inrichten van een stabiele bedrijfsvoering op het gebied van de PGB èn het realiseren van een financiële taakstelling, maken dat ook in 2016 de SVB voor een pittige opdracht staat.

Definitief Jaarplan en Begroting 2016 is op 28 september 2015 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Amstelveen, september 2015

Inhoudsopgave

Inleiding

Het document Definitief Jaarplan en Begroting 2016 dat voor u ligt, is opgedeeld in vijf onderdelen.
De strategische heroriëntatie, de visie en ambitie van de SVB worden beschreven in het eerste hoofdstuk. Na deze strategie voor 2016 wordt er in hoofdstuk 2 ingegaan op de diverse ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. Ook de prestatie-indicatoren zijn opgenomen in dit hoofdstuk.
De meibrief 2016 en de reactiebrief van het ministerie op het Ontwerp Jaarplan 2016 vormen de basis voor hoofdstuk 3 begroting 2016. In hoofdstuk 4 wordt de handhaving gepresenteerd en tot slot komt het risicomanagement in het laatste hoofdstuk aan bod.

1 Strategie

1.1 Strategische heroriëntatie

Sinds september 2014 werkt de SVB samen met eigenaar SZW en opdrachtgevers SZW en VWS aan een strategische heroriëntatie van de doelen, taken en ambities van de SVB. Het doel van de strategische heroriëntatie is een gedeeld beeld te hebben over de ambities ten aanzien van de huidige taken en strategische en operationele keuzes van de SVB.

1.2 Visie en ambitie

Bovenstaande constateringen hebben ertoe geleid dat de strategische koers van de SVB is bijgesteld. De nieuwe koers komt tot uitdrukking in de zogenaamde 'Why', 'What' en 'How' (= reden van bestaan en de uitwerking in visie en ambitie en strategische doelstellingen).

Reden van bestaan:

- *Why*: De SVB verstrekt uitkeringen en tegemoetkomingen in het sociaal domein aan burgers en zorgt dat burgers weten en krijgen waar zij recht op hebben.
- *What*: De SVB toetst het recht van burgers op de door de SVB uitgevoerde regelingen, informeren hen daar over en betalen hen uit.

Visie en ambitie van de SVB:

De SVB is een:

1. stabiele en wendbare uitvoerder, in toetsen van persoonsgebonden regelingen en betalen van uitkeringen en tegemoetkomingen in sociale zekerheid en zorg;
2. proactieve ketenpartner die intensief samenwerkt in ketenprocessen en partners van gegevens/ informatie voorziet;
3. betrouwbare dienstverlener, die vanuit effectiviteit en efficiency oogpunt de burger klantgericht, rechtmatig en tijdig bedient, waarbij de burger weet en krijgt waar hij recht op heeft.

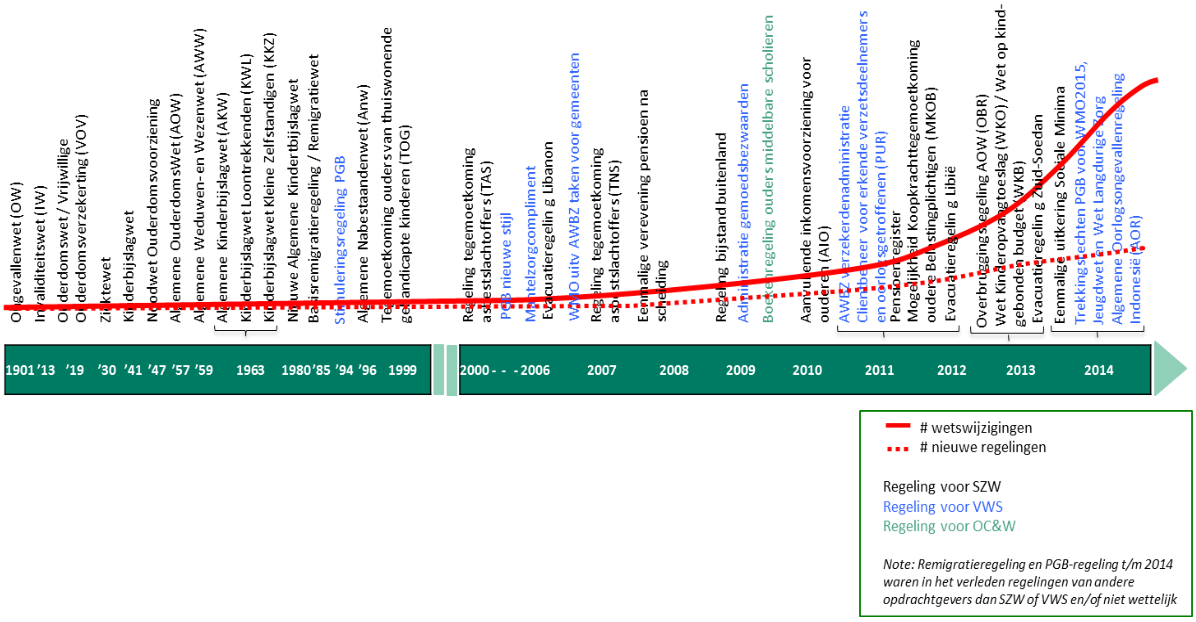
How: Hoe gaan we het aanpakken

- Door dichtbij de burgers te staan levert de SVB een waardevolle bijdrage aan de samenwerking met ketenpartners. De SVB voorziet partners van informatie en gegevens om het ketenproces te versoepelen.
- De SVB is een proactieve ketenpartner.
- De eigenaar (SZW) beoordeelt samen welke regelingen en taken door de SVB kunnen worden uitgevoerd.
- De SVB is een betrouwbare dienstverlener voor burgers.
- De SVB heeft domeinkennis, en kennis van wetgeving in het sociaal domein in huis.
- De SVB is de schakel tussen overheid en burger en staat midden in de maatschappij. In een complexer wordende samenleving, biedt de SVB burgers inzicht in de persoonlijke regelingen van burgers door duidelijk te informeren. Door gedegen toetsing en tijdige betaling kan de burger er altijd op vertrouwen dat de SVB uitkeert waar hij of zij recht op heeft.

1.3 Uitdagingen

Om te komen tot een gezamenlijk beeld over de ambities ten aanzien van de taken van de SVB is het van belang om een goed beeld te hebben van de ontwikkelingen in de omgeving. Zo hebben eigenaar, opdrachtgevers en uitvoerder gezamenlijk de ontwikkelingen in kaart gebracht en vastgesteld waar de SVB in de toekomst op voorbereid moet zijn.

Figuur 1.1 SVB is een betrouwbare organisatie die meebeweegt in een complexe, dynamische omgeving
Gedetailleerdere wetgeving, ketens, digitalisering, beveiliging, internationalisering



- Rode lijnen: sterk stijgende lijn in aantal wetswijzigingen en stijging in aantal nieuwe regelingen vanaf 2008.
- Ook zien we een verbreding van taken: van toetsen en betalen naar meer informeren en administreren.
- Redenen om regelingen door SVB uit te laten voeren, zijn:
  - specifieke expertise, met bijvoorbeeld (eenmalige) tegemoetkoming uitkeringen, fraudebestrijding;
  - aanvulling/aansluiting op eerdere regelingen (kennis en ervaring is al bij de SVB aanwezig);
  - de SVB voert al diensten uit binnen de beoogde doelgroep (bijvoorbeeld AKW, AOW, oorlogsgetroffenen).

Geconcludeerd is dat de wereld om de SVB heen dynamischer wordt. Het aantal wijzigingen in wet- en regelgeving groeit en het aantal nieuwe regelingen groeit. Daarnaast groeit de impact van de wijzigingen en nieuwe regelingen op de domeinen van de SVB, door:

- Complexiteit in de regelingen; toename van variabelen in de regelingen
- Precisering; onderscheid maken tussen burgers op basis van bepaalde criteria
- Individualisering; uitkering alleen afhankelijk van het individu en niet van de samenleefvorm

Ook is een belangrijke uitdaging de ketensamenwerking, met bijbehorende vraagstukken rond informatiebeveiliging en uitwisseling van gegevens in de keten.

Daarnaast zijn er algemene, niet-politieke ontwikkelingen in de omgeving van de SVB, de eigenaar en opdrachtgevers, waaronder:

- Druk op de overheid neemt toe, hogere eisen van burgers
- Behoefte aan automatisering/ digitale dienstverlening neemt toe
- Meer doen met minder mensen door personele krimp
- Aantal migranten/ grensarbeiders neemt toe

Rekening houdend met de ontwikkelingen in de buitenwereld nu en in de toekomst, hebben de eigenaar en opdrachtgevers opdrachten voor de SVB geformuleerd. Naar aanleiding daarvan heeft de SVB drie strategische doelstellingen voor 2016 – 2019 opgesteld.

1. **Verhogen continuïteit en wendbaarheid**
- Vasthouden implementatiesnelheid en kwaliteit gewijzigde taken, bij toenemende complexiteit;
- Inbedden duurzame (toekomst vaste) inrichting van proces, systeem en organisatie;
- Door ontwikkelen uitvoeringstaken op basis van vraag eigenaar/ opdrachtgevers.

2. **Intensiveren ketensamenwerking**
- Intensievere samenwerking om ketenprocessen efficiënter te maken;
- Bedrijfsvoering meer gezamenlijk oppakken met het Rijk om kosten te besparen.

3. **Betrouwbare dienstverlening**
- Doelmatige (effectieve) uitvoering;
- Zorgdragen voor een constante en acceptabele afhandelingssnelheid;
- Sturing op verlagen kosten waar dat kan.

In de uitwerking van de doelstellingen zijn op een aantal punten keuzes gemaakt op de dienstverlening, de bedrijfsvoering en de IT. De verandering die de SVB voor staat, laat zich goed beschrijven aan de hand van deze keuzes:

Keuzes ten behoeve van de dienstverlening:

- ➢ Focus op betrouwbare en effectieve dienstverlening: De SVB gaat van excellente dienstverlening naar betrouwbare dienstverlening. Dit komt tot uiting doordat de SVB minder ruimhartig wordt in het openstellen van kanalen en de klant meer zelf wil laten doen. Dit is in lijn met het verwachtingspatroon van de klant. De service achter de openstaande kanalen blijft gelijk, waardoor het streefcijfer klanttevredenheid een acht blijft.
- ➢ Mate van digitaal klantcontact: Meer diensten worden digitaal aangeboden (web-diensten) aan de steeds meer digitaal wordende klant.
- ➢ Mate van integraal werken: Integraliteit op de punten waar er samenloop is (o.a. voordeel voor klant) en/of bijdraagt aan efficiëntie (bijv. flexibel opvangen van pieken in werkvoorraad). Integraliteit zit in het team in plaats van in de medewerker. De klant wordt geleid naar de juiste medewerker die de klant in één keer goed kan helpen.

Keuzes ten behoeve van de bedrijfsvoering:

- ➢ Integraliteit: We versterken het teamverband met resultaat gerichte teams en teamgerichte sturing, waarbij de professionaliteit van onze medewerkers tot hun recht komen.
- ➢ Organisatie van processen: Verdelen van werkzaamheden bij het team dat het meest optimaal is uitgerust om de werkzaamheden efficiënt en effectief uit te voeren. Ook meer sturing op team effectiviteit.
- ➢ Time to market: Wendbaarheid daar waar nodig vergroten. Dit houdt in werken aan complexiteitreductie in processen.
- ➢ Niveau van ketensamenwerking: Meer ketensamenwerking op dienstenniveau (verlenen aan en ontvangen van diensten van ketenpartners, en meer gebruik maken en organiseren van gezamenlijke voorzieningen). Dit in overleg met ketenpartners vast te stellen. Mogelijk ook naar gemeenschappelijke loketten toe werken.
- ➢ Huisvesting: Regionale spreiding met betrekking tot huisvesting vinden we belangrijk vanuit het perspectief van de medewerker. De SVB houdt net als nu de komende jaren regionale locaties. De spreiding wordt blijvend getoetst aan doelmatigheid en effectiviteit met betrekking tot kosten, arbeidsmarktsituatie en bereikbaarheid voor de klant.

Keuzes ten behoeve van IT:

- Inzetten op hogere digitale dienstverlening: Meer digitale kanalen ondersteunen en verbetering van de automatisering achter de web-diensten.
- Onderdelen van processen worden geautomatiseerd waardoor de automatiseringsgraad, het zgn. STP-percentage (straight through processing), wordt verhoogd.
- Wendbaarheid: complexiteitreductie van systemen.

2 Ontwikkelingen - Jaarplan 2016

Ook in 2016 zullen er op wetgevingsterrein zaken aangepast worden die de SVB raken. Toetsing op consequenties van uitvoering verloopt steeds via uitvoeringstoetsen. Dit proces is intern geëvalueerd en werkt naar behoren. SZW is naast opdrachtgever ook in toenemende mate als eigenaar betrokken bij mogelijke uitvoeringsproblemen die kunnen optreden wanneer verschillende ontwikkelingen elkaar verstevigen.

2.1 Wetsontwikkelingen

Kostendelersnorm AOW
De invoering van de kostendelersnorm in de AOW is uitgesteld naar 1 januari 2018.

Voortzettingsregeling AOW
De Staatssecretaris heeft het voornemen de minimumpremie van de vrijwillige voortzettingsverzekeringen AOW en Anw te verhogen. Dit vereist een wijziging van het Besluit Wfsv, waarvoor de SVB een uitvoeringstoets heeft uitgebracht. De geplande datum van inwerkingtreding was 1 januari 2016. De inwerkingtreding is uitgesteld. De structurele uitvoeringskosten zouden afnemen met € 227.000. De SVB kan deze besparing nu niet aanwenden voor het invullen van de taakstelling.

Overbruggingsregeling OBR
Vanaf 2016 wordt de AOW-leeftijd versneld verhoogd. Tijdens de Kamerbehandeling van de AOW-leeftijdsverhoging is afgesproken de Overbruggingsregeling AOW (OBR) te verlengen. De OBR stopt niet in 2019, maar in 2023. Daarnaast wordt de doelgroep verruimd. De huidige regeling geldt alleen voor mensen die vóór 2013 met vervroegd pensioen waren gegaan. Vanaf 2016 kunnen ook personen die tussen 1 januari 2013 en 1 juli 2015 met VUT of vroegpensioen zijn gegaan, gebruikmaken van de OBR. Deze doelgroep kan alleen een OBR krijgen over de periode tussen de huidige AOW-leeftijd en de nieuwe AOW-leeftijd. De SVB brengt een uitvoeringstoets uit op de gewijzigde OBR.

Initiatief wetsvoorstel Flexibilisering AOW
De fractie Klein heeft een wetsvoorstel Flexibilisering AOW in voorbereiding. De SVB is gevraagd hiervoor een uitvoeringstoets uit te brengen. De beoogde inwerkingtreding is 1 januari 2017. Indien het wetsvoorstel doorgang vindt, heeft het een grote impact op de SVB in 2016.

TOG geïntegreerd in kinderbijslag
Met ingang van 2015 is de tegemoetkoming voor ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen geïntegreerd in de kinderbijslag. Voor deze ouders is voortaan sprake van dubbele kinderbijslag. Ook zijn met ingang van 2015 de regels voor de dubbele kinderbijslag voor onderwijsvolgende uitwonende kinderen voor nieuwe gevallen gewijzigd. Deze veranderingen worden in 2015 samen met CIZ, SVB en SZW nauwgezet gevolgd. Mogelijk leiden conclusies uit deze monitoring nog tot aanpassingen in het uitvoeringsbeleid van de SVB, van de processen en indien nodig in de regelgeving in 2016.

Kindgebonden budget

Het kindgebonden budget wordt in de meeste gevallen uitbetaald door de Belastingdienst Toeslagen (BD/T). De SVB werkt samen met de BD/T op het gebied van de uitbetaling van het kindgebonden budget als er sprake is van een samenloop van andere gezinsbijslagen in het buitenland en Nederland hierop aanvult, of als er uitbetaling naar Marokko plaatsvindt. Er is een werkgroep opgericht om dit uitvoeringsproces rondom de uitbetaling van het kindgebonden budget in het buitenland te verbeteren en de klant beter te kunnen bedienen. Daarnaast zal deze werkgroep waarborgen dat gegevens die bij de ene organisatie beschikbaar zijn, ook beschikbaar komen voor de andere organisatie. De werkgroep bekijkt hoe deze structurele gegevensuitwisseling tussen de BD/T en de SVB kan worden geoptimaliseerd met het oog op de klant, en op welke wijze het uitvoeringsproces hierop aangepast kan worden.

Handhavingsrichtlijn voor detacheringen

In 2016 wordt de Europese handhavingsrichtlijn voor detacheringen geïmplementeerd in Nederland. Deze richtlijn ziet toe op gelijk loon en gelijke arbeidsvoorwaarden voor gedetacheerden uit andere EU-lidstaten die tijdelijk in Nederland werken. Het ministerie van SZW is voornemens om een notificatieplicht in te voeren, waarbij zowel de werknemer als de uitlenende en inlenende bedrijven worden geregistreerd. Deze administratie heeft nauwe raakvlakken met de door de SVB beheerde gegevens over de verzekeringsplicht van inkomende en uitgaande gedetacheerden en personen die werken in meerdere landen (A1 verklaringen). De SVB zal in samenwerking met de Inspectiediensten die de handhavingsrichtlijn uitvoeren nagaan hoe deze administraties elkaar kunnen versterken.

Fraudewet

Naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 24 november 2014 bereidt de minister van SZW aanpassingen van de Fraudewet en het Boetebesluit socialezekerheidswetten voor. De verwachting is dat deze in 2016 in werking treden. Gezien de directe werking van de uitspraak is ons door de bewindspersoon gevraagd de uitvoeringspraktijk per 24 november 2014 hiermee in overeenstemming te brengen totdat de aangepaste wet- en regelgeving inwerking treedt. Afhankelijk van de voortgang en afloop van het wetgevingstraject, zullen wij de aangepaste wet- en regelgeving tot uitvoering brengen.

Fraudebestendige regelgeving

In december 2013 heeft het kabinet een brief aan de Tweede Kamer gestuurd over de interdepartementale fraudeaanpak. Het kabinet acht het van groot belang dat (nieuwe) wet- en regelgeving structureel en bestendig wordt getoetst op frauderisico’s. Dit is één van de speerpunten uit de brief. In 2014 is een interdepartementale richtlijn opgesteld, die erop is gericht om de fraudebestendigheid van regelgeving beter te verankeren in de beleidsvorming, de toetsing en de signalering/evaluatie. Deze richtlijn is op 1 januari 2015 in werking getreden. Onze organisatie kan een belangrijke rol spelen bij het in kaart brengen van de potentiële frauderisico’s in de regelgeving. De Staatssecretaris van SZW heeft ons daarom gevraagd de fraudebestendigheid en de handhaafbaarheid van een nieuw voorstel in onze uitvoeringstoetsen nadrukkelijk mee te wegen. Dit zullen wij doen. Daarnaast maken wij graag gebruik van de uitnodiging de Staatssecretaris gevraagd en ongevraagd te attenderen op verbetermogelijkheden in bestaande wet- en regelgeving.

Businesscase Intensivering Toezicht
De voorstellen van de SVB in de Businesscase Intensivering Toezicht die zich richtten op de controle van de samenlevingsvorm zijn destijds (2013) voorlopig aangehouden. Inmiddels zijn de regels voor samenwonen in de AOW vereenvoudigd door de twee-woningen maatregel. De SVB heeft daarom haar voorstellen aan de hand van de nieuwe regels geactualiseerd. In het kader van de businesscase zal de SVB haar toezichtinspanningen intensiveren bij de verwerking van fraudetips, het uitvoeren van risicogerichte steekproefcontroles en het risicogericht onderzoek in het buitenland. In de businesscase is een nadere toelichting per maatregel opgenomen en de daarbij verwachte investeringen en opbrengsten.

De SVB heeft vanaf 1 april 2015 haar toezichtinspanningen geïntensiveerd met betrekking tot drie activiteiten; deze lopen door in 2016 en de eerste jaren daarna:
1. verwerking fraudetips,
2. risicogerichte steekproefcontroles,
3. risicogericht onderzoek in het buitenland.

Deze maatregelen worden door ons op effecten gemonitord en hierover wordt gerapporteerd via de reguliere verantwoordingsrapportages.

Grensinfopunt en Persoonlijke Dienstverlening
De minister en staatssecretaris van SZW hebben aan de Tweede Kamer aangegeven te hechten aan een goede informatievoorziening voor grensarbeiders. Uitgangspunt hierbij is dat de informatievoorziening zoveel mogelijk digitaal verloopt via het grensinfopunt (Grensinfo.nl) en de verwijzingssites van de Benelux. Voor de persoonlijke informatievoorziening is een structuur voorgesteld met regionale frontoffice (loketten) voor face-to-face-dienstverlening en een centrale backoffice met specialistische vakinhoudelijke expertise. Om die reden is toegezegd dat de uitvoering van een backoffice via de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken tot eind 2018 mogelijk wordt gemaakt. Daarna zal moeten worden beoordeeld of de noodzaak voor een backoffice voor complexe vragen zich nog in dezelfde mate voordoet.

Vanuit de grensregio's zijn, in samenwerking met de SVB, Interreg-aanvragen ingediend ten behoeve van de financiering van de ontwikkeling van adequate regionale loketten met een goede ondersteuning vanuit de SVB Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken als back office. Aan de aanvullende wens dat de Bureaus beschikbaar blijven voor het periodiek bespreken van complexe zaken in de regio (spreekuren) kan invulling worden gegeven, mits de kosten worden gedragen door de regio's (al dan niet via bijdragen vanuit Interreg) en voor zover de feitelijke backofficetaak van de Bureaus niet in het gedrang komt.

Niet-SV-taken

PGB-trekkingsrechten
Per 1 januari 2015 is een systeem van PGB-trekkingsrechten ingevoerd in de Wet langdurige zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, alsmede in de Jeugdwet. Dit systeem voorziet erin dat het PGB-budget niet meer direct bij de budgethouders terecht komt, maar beheerd wordt door de SVB. De SVB betaalt in opdracht van budgethouders declaraties uit dat budget en voert het budgetbeheer en kan door de systematiek van betaling na geleverde zorg betere controle uitvoeren op de bestedingen. Binnen de SVB wordt deze taak uitgevoerd door het Servicecentrum PGB. Er is in 2015 onrust ontstaan over de invoering van trekkingsrechten, die is niet goed verlopen in de keten. De invoering van terugval- en noodscenario's was noodzakelijk om aan budgethouders zorgcontinuïteit te bieden. In de loop van 2015 is veel aandacht gegeven aan herstelwerkzaamheden als gevolg van die maatregelen.

De uitvoering van de trekkingsrechten PGB zal ook in 2016 de aandacht van onze organisatie blijven vragen. Alles is erop gericht de uitvoering van de PGB zodanig ter hand te nemen, dat deze op een zorgvuldige wijze door de SVB uitgevoerd kan worden. Een van de doelstellingen voor 2016 is, om met inachtneming van de juiste uitvoering van iedere betrokkene in keten, de totale keten minder complex te maken. Op het moment vindt hierover nog volop overleg plaats met opdrachtgever (VWS) en eigenaar (SZW).

V&O en Pensioenregister

Daarnaast geeft de SVB voor andere opdrachtgevers onder meer nog uitvoering aan de wetten voor oorlogsgetroffenen (V&O) en het beheer van het Pensioenregister. Voor dit laatste is de door de Eerste Kamer in maart 2015 aangenomen Wet pensioencommunicatie een relevante ontwikkeling. Ten aanzien van de uitvoering van de huidige wetten voor oorlogsgetroffenen verwachten wij dergelijke grote beleidswijzigingen niet, omdat het hier aflopende regelingen betreft.

Relatie SV-taken met andere taken

De ontwikkelingen die wij verwachten bij de zogenoemde ’andere taken’ zijn voor zover bekend in dit jaarplan geschetst. Bij implementatie van nieuwe taken besteden wij steeds aandacht aan de relatie met en borging van de goede uitvoering van de SV-taken. Zo is voor de V&O- en PGB-taken bewust voor afzonderlijke positionering gekozen (zowel voor wat betreft de organisatorische inbedding als voor wat betreft de IT-ondersteuning). In het kader van de strategische heroriëntatie is de relatie tussen de SV-uitvoering en de niet-SV-uitvoering juist ook onderwerp van gesprek met de eigenaar (SZW) en met VWS als belangrijke andere opdrachtgever.

Door de separate positionering van andere taken, zoals PGB en de taken voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen zijn is er in beginsel geen risico op negatieve interferentie met de goede uitvoering van onze SV-taken. Wel vraagt met name de uitvoering van de PGB-taken veel extra aandacht van de Raad van Bestuur (die hiervoor tijdelijk is uitgebreid met een extra lid) en van de overall sturing op concernniveau. Zo zijn tijdelijk extra woordvoerders aangetrokken. Bekostiging van deze extra inspanningen vindt plaats vanuit het VWS-domein.

Voor het eventueel op zich nemen van andere (niet-SV) taken geldt een toetsingskader in aanvulling op de wettelijke SUWI-regels waaraan de SVB zich dient te houden. Er vindt overleg plaats met het ministerie van SZW, opdat een goede afweging in de driehoek opdrachtgever, opdrachtnemer en eigenaar kan plaatsvinden. In de herijkte overlegstructuur met SZW zal meer ruimte worden gecreëerd voor dergelijk driehoeksoverleg.

2.2 Prestatie-indicatoren

Tabel 2.1 Overzicht prestatie-indicatoren

Resultaatgebied		streefwaarden in %		realisatie in %	
Prestatie-indicatoren		2016	2015	2014	2013
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
Nationale tijdigheid	AOW	98	98	99	99
	Anw	96	96	99	99
	AKW	96	96	99	99
	AIO	95	95	99	99
	OBR	96	-	97	-
Internationale tijdigheid	AOW	96	96	99	99
	Anw	96	96	98	95
	AKW	96	96	95	98
Rechtmatigheid	gemid. alle regelingen	99	99	99,9	99,9
Klantgerichte uitvoering					
Klanttevredenheidsonderzoek*		8,0	-	7,7	-
Tijdigheid klachtafhandeling		95	-	97	97
Efficiënte uitvoeringsprocessen					
Efficiency		volgt maximaal loon -en prijs index		3,4	5,9

**) Klanttevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats. In 2016 vindt er weer een onderzoek plaats.*

Ten opzichte van 2015 is de set prestatie-indicatoren en normen nagenoeg gelijk gebleven. De enige wijziging betreft het toevoegen van een indicator ‘tijdigheid-OBR’.
Vanuit SZW is in de meibrief 2015 gevraagd om de set van prestatie-indicatoren te herijken. Ook in de reactiebrief op het Ontwerp Jaarplan wordt aangegeven dat de prestatie-indicatoren worden herijkt, uitmondend in een nieuwe set prestatie-indicatoren die in de meibrief 2017 zullen landen. Dit groot onderhoud is een jaar uitgesteld tot 2017, waardoor het in samenhang met de herijking van de sturingsrelatie en strategische visie kan worden opgepakt.

De bestaande indicatoren borgen vooralsnog een uitstekend niveau van dienstverlening. De SVB heeft de ambitie om de afgegeven normen minimaal te halen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie, terwijl taakstellingen elkaar opvolgen.

2.3 Ontwikkelingen Bedrijfsvoering

Algemeen

Het principe van het apart organiseren dat de SVB hanteert in de uitvoering van haar zorg- en sociale zekerheidsdomein blijft onveranderd, waarbij de centrale directies, zoals SEB, Juridische zaken, F&C en AD, beide domeinen ondersteunen.

Bedrijfsvoering

Het regeerakkoord Rutte-II bepaalt dat alle ministeries en ZBO's moeten gaan deelnemen aan rijksbrede shared services, onder meer op het gebied van bedrijfsvoering. Hiervoor is inmiddels een wettelijk kader geschapen via een wijziging van de Kaderwet ZBO's. Huisvesting maakt hier onderdeel van uit. In opdracht van het beraad van secretarissen-generaal (SGO) heeft een extern bureau onderzoek gedaan naar de huisvesting bij ZBO's. Naar aanleiding hiervan is besloten, dat de vakdepartementen zelf verantwoordelijk zijn voor efficiency-besparingen op het vlak van huisvesting. De ZBO's zullen echter wel de samenwerking zoeken op het gebied van huisvesting en indien mogelijk bij een ruimtevraag, vraag en aanbod binnen deze groep afstemmen en zo goed mogelijk invullen. Zie ook de aparte paragraaf 2.7 over het Huisvestingskader en paragraaf 2.4 over Ontwikkelingen ICT, waarin wij ook ingaan op de kabinetsaanbeveling om deel te nemen aan generieke ICT-voorzieningen.

Invulling taakstelling

De SVB heeft van de kabinetten Rutte I & II een taakstelling gekregen die tot 2018 oploopt naar structureel € 11,4 miljoen. Voor 2016 is een bedrag van € 3,9 miljoen ingeboekt.
In overleg met SZW is binnen de taakstelling een aantal categorieën gedefinieerd, waarbinnen de afzonderlijke besparingen (fiches) worden uitgewerkt. In onderstaande tabel zijn de 7 categorieën opgenomen en zijn de meest actuele inschattingen van de te realiseren taakstellingen vermeld.
Voor de begroting 2016 geldt dat de opgelegde taakstelling volledig kan worden ingevuld; voor de jaren 2017 en 2018 is de invulling nog niet definitief. De onzekerheid van de maatregelen betreft nog respectievelijk € 2,0 en € 3,5 miljoen.

Tabel 2.2 Invulling taakstellingen SVB 2016 t/m 2018 **1 = € 1 miljoen**

Categorie	2016	2017	2018
1. SGO-projecten	0,0	0,5	1,0
2. Nieuw werk	1,0	1,0	1,0
3. Vereenvoudiging wetgeving	0,5	1,1	1,1
4. Kanaalsturing	0,6	1,5	1,5
5. Huisvesting	0,7	1,1	1,5
6. Personele reductie	1,6	3,2	3,2
7. Overig en Efficiency intern	0,2	0,2	2,1
Totaal reductie	**4,6**	**8,6**	**11,4**

Taakstelling Rutte I & II	3,9	8,6	11,4
Onzekerheid/nog niet definitief ingevuld		2,0	3,5

Toelichting per categorie:

1.SGO-projecten

Voor de SVB zijn mogelijke besparingen te realiseren uit het traject "één bankrekeningnummer". Deze dekken echter niet de omvang van de beoogde besparing in de tabel. De andere SGO-projecten bieden minder potentieel voor de SVB, dan wel zijn reeds meegenomen in de categorie "efficiency intern".

2. Nieuw werk

Deze besparing ontstaat door aanvullende dekking, vanuit andere opdrachtgevers, van de vaste overhead- en infrastructurele kosten bij nieuw werk. Vooralsnog wordt deze doelstelling bereikt. 3. Vereenvoudiging wetgeving

Het is nog onzeker of de beoogde bezuinigingen op dit gebied volledig kunnen worden gerealiseerd. Er is een aantal (kleinere) aanpassingen doorgevoerd ten bedrage van circa € 0,3 miljoen. De overige fiches zijn onzeker.

4. Kanaalsturing
De beoogde besparing wordt ingevuld vanuit het toenemende gebruik van de berichtenbox en digitale kanalen.

5. Huisvesting
De afgelopen jaren is reeds € 7 miljoen op de huisvestingskosten bespaard aan afschrijvingskosten en onderhoud. De taakstelling wordt verder ingevuld door het vermarkten van de overmaat in de gebouwen van de SVB. In dat kader wordt onder meer een samenwerking met het UWV nagestreefd, waarbij zij de intentie uitsproken hebben om de komende jaren waar mogelijk in te huizen bij de SVB.

6. Personele reductie (staf en overhead)
De SVB heeft afgelopen jaren al aanzienlijke besparingen gerealiseerd op personeelsgebied in het SV-domein, grotendeels bij de primaire dienstverlening. Om het betrouwbare niveau van dienstverlening te waarborgen, is een verdere personele reductie gezocht in de staf en overhead met 100 fte.

7. Overig en efficiency intern
In de taakstelling is een restcategorie gedefinieerd van besparingsmogelijkheden. Deze lopen uiteen van het innen van leges, doorbelasten van kosten aan derden en besparingen in het IT-landschap. Een groot deel van de beoogde besparingen zijn onzeker vanwege de wettelijke mogelijkheden respectievelijk de strategische heroriëntatie en nieuwe IT-strategie.

2.4 Ontwikkelingen Sociaal beleid en HRM

Organisatie- en HR-beleid
Bij de uitvoering van de strategische heroriëntatie spelen cultuur, leiderschapsstijl en personeelsopbouw een belangrijke rol. De SVB is een dienstverlenende uitvoeringsorganisatie waar de mensen in de organisatie het succes van de organisatie bepalen.
De SVB streeft naar een organisatie met een management van hoge kwaliteit, dat integriteit en coachend leiderschap combineert met adequate besluitvorming. De beoogde open cultuur betrekt medewerkers in dialoog en is gericht op acties voor betere prestaties. Daarnaast wordt de lange termijn gerichtheid van de SVB niet alleen voor klanten, leveranciers en samenwerkingsorganisaties betracht, maar ook voor management en medewerkers. Van medewerkers zal worden verwacht dat deze actief bijdragen aan de toegevoegde waarde in het sociaal domein door continu te werken aan het verbeteren en vernieuwen van processen, diensten en producten. Er wordt gestreefd naar een divers medewerkersbestand.

Om bovenstaand streven te realiseren wordt een set van beleidsinstrumenten ingezet:

- Cultuurtraject (Samen Leren Doen) met als doel de SVB te laten groeien naar een High Performance Organisatie, waarin talenten van individuen en teams optimaal worden benut.
- Stimuleren van initiatieven waarbij medewerkers continu bijdragen aan het verbeteren en vernieuwen van processen, diensten en producten.
- Duurzame inzetbaarheid voor alle medewerkers, boventalligen en ex-medewerkers waar de SVB (financieel) aan gebonden is. Zo worden loopbaanbegeleiding en andere aanvullende maatregelen ingezet om de komende jaren enerzijds de mobiliteit en flexibiliteit te verhogen en anderzijds meer ruimte te creëren voor het binnenhalen en behouden van talent.

- Het beleid ten aanzien van de inzet van een flexibele schil heeft eveneens tot doel een meer evenwichtige ontwikkeling van leeftijd en achtergrond van medewerkers te bereiken.
- Extra nadruk op integriteit van medewerkers. Heldere communicatie en het opvangen van signalen krijgen extra aandacht bij leiderschapsontwikkeling. Daarnaast worden maatregelen op het vlak van compliance en informatiebeveiliging ingezet.

Dienstverlening: medewerkers- en leiderschapsontwikkeling
Uitgangspunt voor de dienstverlening van de SVB aan de klant is 'de mens achter de klant'. De professionaliteit van medewerkers staat centraal: zij hebben de meeste kennis en ervaring om onze dienstverlening optimaal uit te voeren binnen de randvoorwaarden van de inrichtingsprincipes van onze dienstverlening. Leidinggevenden geven medewerkers ruimte en vertrouwen om eigenaarschap te kunnen tonen. Hiertoe zal dienstverlening – redenerend vanuit klantwaarde - bepalen wat het beoogde resultaat is dat verwacht wordt (het 'What'). Sturing zal hierop plaatsvinden, in plaats van op het 'How'.

De eenheid van sturing is niet meer het individu, maar het team. Door een gezamenlijke, duidelijke opdracht mee te geven zal de kracht van teams versterkt worden. Bovendien wordt de mate van zelfsturing vergroot. Medewerkers en teams krijgen ruimte om hun werk zelf te organiseren en aan te passen opdat gezamenlijk tot betere resultaten gekomen wordt.

Deze organisatieontwikkeling vergt een gedragsverandering. Deze komt pas tot stand als medewerkers er zelf betekenis aan kunnen geven. Leidinggevenden zullen deze ontwikkeling eveneens moeten uitdragen in woord en daad. Daarnaast zijn de voorwaarden voor een succesvolle implementatie ruimte en tijd, de mogelijkheid van fouten te leren en aanwezigheid van regelruimte. De leiderschapsontwikkeling is hierop afgestemd en wordt vormgegeven in de dagelijkse werkomgeving. Deskundige begeleiding is hiertoe beschikbaar.

Personeel
De SVB heeft een personeelsopbouw die zich kenmerkt door lange dienstverbanden en een snel oplopende gemiddelde leeftijd, gecombineerd met een zeer laag verloop. Door te investeren in duurzame inzetbaarheid van alle SVB-medewerkers beoogt de SVB dit te veranderen.
Ook de nieuwe CAO en het sociaal plan zijn gericht op duurzame inzetbaarheid. De vertrekregeling in het sociaal plan is meer marktconform gemaakt. Het stimuleert het vinden van werk binnen of buiten de SVB in plaats van de jarenlange financiële zekerheidsregeling uit het verleden.

Ten aanzien van de banenafspraak uit het sociaal akkoord loopt de SVB op schema. Het gaat hier om de creatie voor 11 fte aan banen die eind 2015 gerealiseerd moeten zijn. Voor 2016 komen daar nog eens 12 fte bij. Job-coaching bureaus geven de beste resultaten om kandidaten te vinden. Deze bureaus zullen dan ook in 2016 ingezet worden. De coördinatie rondom de Participatiewet is dit jaar centraal belegd binnen de SVB. Eind 2015 zal worden bekeken of deze aanpak voor 2016 zal worden voortgezet.

Momenteel loopt het High Performance Organisatie (HPO) onderzoek binnen de SVB. Wij zullen de aanbevelingen die hieruit volgen, opvolgen in 2016.

2.5 Ontwikkelingen ICT

Het ministerie van SZW, VWS en SVB zijn in september 2014 gestart met de strategische heroriëntatie van de SVB. Het doel van deze heroriëntatie is om met elkaar de ambitie van de SVB te herijken. De continuïteit en stabiliteit worden geborgd, efficiency kan worden gerealiseerd en - indien gewenst – kunnen veranderingen in het takenpakket mogelijk zijn. Najaar 2015 zal de Tweede

Kamer worden geïnformeerd over de uitkomsten van de heroriëntatie. Vanaf 2016 zullen wij de uitkomsten van de strategische heroriëntatie ter hand te nemen en de afspraken uitvoeren.

Parlementaire commissie Elias

In oktober 2014 presenteerde de tijdelijke parlementaire commissie ICT haar rapport. In januari volgde de kabinetsreactie op het rapport, ondertekend door minister Blok van W&R. In het debat met de Tweede Kamer bleek dat de Tweede Kamer deze maatregelen onderschrijft. De voorgestelde maatregelen zijn op zes thema's:

1. Versterking sturing ICT-projecten
2. Heldere verdeling van verantwoordelijkheden
3. Volwassen portfoliomanagement
4. Transparante besluitvorming en verantwoording richting politiek via bijv. een ICT-dashboard
5. Bevorderen van professionaliteit en lerend vermogen
6. Een zakelijke relatie met de markt.

Het kabinet acht het van belang dat deze beheersmaatregelen ook door de ZBO's zullen worden toegepast. Alle betreffende bewindspersonen zullen met hun ZBO's overleggen over de wijze waarop deze gebruik zullen maken van het toetsingsinstrumentarium. Dit doen deze bewindspersonen vanuit hun eigenaarsrol, in het kader van hun recht de begroting van hun ZBO's goed te keuren.

Wij blijven graag met het departement van SZW in overleg over de vorm en het tempo waarin genoemde maatregelen nader worden uitgewerkt, hierbij in acht nemende de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden die de Kaderwet ZBO's en de wet SUWI geven.

In de kabinetsreactie onderschrijft het kabinet tevens de aanbeveling dat deelname aan generieke ICT-voorzieningen verplicht moet kunnen worden als dit leidt tot een effectievere en efficiëntere overheid. Door de recent aangenomen wijziging van de Kaderwet ZBO's kan aan ons een verplichting tot deelname aan generieke ICT-voorzieningen worden opgelegd. Dit geldt alleen voor bedrijfsvoeringvoorzieningen, dit wil zeggen ondersteunende diensten die de inhoudelijke besluiten in het kader van de taakuitvoering logischerwijs niet kunnen beïnvloeden. Per aansluiting zal altijd een juridische toets plaatsvinden op verenigbaarheid met toepasselijke Europese en nationale wetgeving. Daarnaast zal indien opportuun ook een effectiviteitstoets worden uitgevoerd. Daarna kunnen wij gezamenlijk met het departement beoordelen of aansluiting bij generieke ICT-voorzieningen wenselijk en haalbaar is. Kosten en baten worden beschouwd op keten-niveau, eventuele meerkosten voor de SVB zullen worden gecompenseerd.

2.5.1 Keuzes strategische doelstellingen

De ambitie is vastgesteld met de eigenaar en opdrachtgevers van de SVB (zie hoofdstuk 1). Elk van de genoemde onderwerpen heeft consequenties voor de ICT van de SVB:

1. Focus op dienstverlening: Verschuiving van excellent naar effectief / betrouwbaar.
   - Verdere digitalisering van het klantcontract, zonder (voor de korte termijn) de ambitie van integraliteit over alle regelingen na te streven;
   - Vereenvoudigen van de schriftelijke communicatie;
   - Inzicht in klantgedrag verwerven en inzetten bij kanaalsturing.

2. Mate van digitaal klantcontact: Inzetten op verhogen digitaal klantcontact.
   - Verdere digitalisering van het klantcontact, zie vorige punt;
   - Vervolg Berichtenbox;
   - Herinrichten / Uitbreiden Webkanalen.

3. Mate van automatisering (STP): Inzetten op beweging naar verhogen automatisering, inzetten op meer STP.
  - RNI Koppeling implementeren;
  - Behandeling Kostendelersnorm in AIO, AOW, OBR en Anw verder automatiseren;
  - Uitwisselen gegevens BRI.

4. Time to market (wendbaarheid)
  - Complexiteitreductie in processen en systemen door ontdubbeling en consolidatie van systemen.

5. Mate van integraal werken: Inzetten op beweging naar minder integraal, naar alleen daar waar er samenloop is (o.a. voordeel voor de klant) en/of als het bijdraagt aan efficiëntie .
  - Versterken zelfsturing in dienstverlenings-teams (Sturen in Balans);
  - Vernieuwen gebruikersinterface medewerkers op de HIS (Huidig Informatie Systeem), inbouw kennisondersteuning;
  - Vernieuwing AKW.

6. Organisatie van processen: Inzetten op een beweging van het juist verdelen van werkzaamheden. Werkzaamheden worden belegd bij het betreffende team dat is uitgerust om de werkzaamheden efficiënt en effectief uit te voeren.
  - Herpositioneren administratieve taken;
  - Inrichting (centraliseren) Post;
  - Inrichten procesmanagement / verhogen bestuurbaarheid uitvoering.

7. Niveau van ketensamenwerking: Eerst inzetten op de beweging van ketensamenwerking op gegevensniveau naar ketensamenwerking op dienstenniveau .
  - Zvw-bijdrage buitenland;
  - Optimaliseren BAV;
  - Eigen bijdrage WLZ.

8. Huisvesting: We gaan van regionaal vooral dichtbij de klant naar regionale spreiding op basis van kennisaanbod (personeel) eventueel delen van huisvesting met ketenpartner.
  - Dit aspect heeft nog geen specifieke ICT-consequenties.

Huidige informatiesystemen (HIS) AOW/Anw en AKW:

Het onderzoek 'Versterking HIS' is uitgevoerd in het najaar van 2014. Dit mondde uit in het rapport 'Dienstverlening Verzekerd'. Het rapport heeft twee hoofdconclusies:

1. Voor een korte gebruikstermijn (5 jaar, zonder complexe wijzigingen) is ervoor gekozen de HIS te versterken. De ingezette versterking loopt door in 2016.
2. Voor een lange gebruikstermijn tot tien jaar mét de daarbij te verwachten wijzigingen, zijn vijf grotere structurele aanpassingen nodig w.o. het vernieuwen van het AKW-systeem, waarvoor meerdere varianten worden onderzocht, en het feitelijk realiseren van moderne webdiensten voor klanten.

Vervolg proces HIS:

1. De IT-strategie wordt opgesteld voor de gehele IT-organisatie van de SVB (waar HIS t.b.v. het sociaal domein een onderdeel van is, maar de IT-strategie gaat bijvoorbeeld ook over het domein Zorg). Als externe partij werkt Gartner mee aan het afronden van de IT-strategie (gereed begin oktober 2015).

- Er is vastgesteld dat de huidige transactiesystemen de basis blijven vormen voor de verwerking van de primaire processen van het sociale domein. Dit uitgangspunt wordt in de komende maand extern getoetst en door een onafhankelijke externe deskundige technisch bekeken. Algemene doelstelling van de voorziene aanpassingen is dat de systemen toekomst-vast gemaakt worden in de zin van duurzame wendbaarheid, aansluiting op de behoeften van de uitvoeringsorganisatie en nieuwe web-diensten.
- Als onderdeel van het afronden van de IT-strategie wordt tevens, samen met Gartner, de kanalenstrategie verder uitgewerkt gericht op de strategische keuzes die volgen uit de strategische heroriëntatie, namelijk: 'Verhogen Digitaal klantcontact' en 'Verhogen Straight Through Processing'. Ook wordt een sourcing-strategie voor de secundaire processen opgesteld. Het huidige IT-landschap onder deze processen is een mix van verschillende IT-oplossingen. De doelstelling is om met minder applicaties op de juiste wijze te ondersteunen.

2. De genoemde onafhankelijke externe deskundige voert in opdracht van de SVB-CIO een diepgaand onderzoek uit naar de softwarekwaliteit van de HIS (als startpunt voor de HIS-Roadmap-ontwikkelingen) en de technische haalbaarheid van de HIS-Roadmap en de Vernieuwing AKW als eerste stap op die weg (gereed oktober/november 2015).
3. De PID Vernieuwing AKW (VAKWerk) wordt verder ontwikkeld, inclusief een business-case en nadere risicoanalyses. Uitgaande van een positieve uitslag van de toetsing door de externe deskundige is het PID gereed in oktober/november.
4. Finale besluitvorming over Vernieuwing AKW (als eerste stap uit de HIS-Roadmap) vindt plaats zodra de benodigde informatie beschikbaar is. Tot die tijd wordt het project verder voorbereid om tijdverlies te voorkomen.
5. Bij alle genoemde stappen neemt de SVB het departement mee in overwegingen, keuzes en dilemma's en binnen het departement van SZW zelf adviseert de CIO de top van het departement en de bewindspersoon. Binnen SZW is hiertoe een CIO-office ingericht dat ook zorg draagt voor de verbindingen met het BIT.

2.6 Ontwikkelingen Internationaal

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

Volgens de huidige planning wordt in het 4e kwartaal 2016 een productierijp systeem door de Administratieve Commissie opgeleverd. Na oplevering van dit systeem moeten de lidstaten binnen twee jaar hierop aansluiten. De Sociale Verzekeringsbank is nauw betrokken bij de voorbereidingen naar implementatie van het EESSI-systeem. De samenwerking tussen de verschillende Nederlandse partijen die gaan aansluiten wordt ondersteund in diverse overleg- en samenwerkingsverbanden.

De SVB is als partner aangesloten bij een consortium van elf Europese landen (het Europese SAFE-project), dat projecten zal uitvoeren die bedoeld zijn om de implementatie van EESSI in de lidstaten te ondersteunen. De Europese Commissie heeft voor een periode van vier jaar voor deze SAFE-projecten een bedrag van € 10 miljoen beschikbaar gesteld, waar de SVB op heeft ingeschreven met het testtraject. De uitkomsten van de uitgevoerde projecten zullen beschikbaar komen voor alle lidstaten. De SVB neemt hierin deel samen met RINIS, door het uitvoeren van het testproject. Deze activiteit is ook ingepland voor 2016.

Toename internationale gegevensuitwisseling

De SVB geeft ook in 2016 prioriteit aan het inrichten van een elektronische gegevensuitwisseling van overlijdens van gerechtigden in het buitenland met haar verdragspartners. Doelstelling van deze uitwisselingen is de administratieve lasten van de gerechtigden te verminderen, sneller over informatie omtrent de rechtmatigheid van de uitkeringen te kunnen beschikken en fraude en misbruik te beperken. Daarnaast leidt dit tot efficiency in de uitvoering.

Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering

De SVB is initiator van het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (hierna EBU). De Werkgroep MOE-landers heeft geresulteerd in het per 1 september 2014 door het ministerie van BUZA aanstellen van lokale medewerkers in Polen, Roemenië en Bulgarije. Zij verlenen voor de betrokken ketenpartners in Nederland hand- en spandiensten. Ze onderhouden contacten met de uitvoerende instanties in de drie landen om bijvoorbeeld de elektronische gegevensuitwisseling te verbeteren en mogelijkheden van incasso te onderzoeken. Verder geven zij, in samenwerking met de lokale Eures-kanalen informatie over de gevolgen van en de verplichtingen bij werken in het buitenland.

Vanuit het EBU is aan UWV en SVB opdracht gegeven een mogelijke samenwerking in de uitvoering van buitenlandse taken nader vorm te geven. Deze samenwerking richt zich op de volgende onderwerpen:

- Samenwerking met betrekking tot klantbezoeken in het buitenland;
- Samenwerking bij gegevensuitwisseling overlijdens met buitenlandse verbindingsorganen;
- Samenwerking op het gebied van gezamenlijke incasso, aanbesteding betalingsverkeer, etc.

Dit zal in 2016 verder worden opgepakt.

2.7 Overige ontwikkelingen

Suwinet

Via Suwinet kunnen overheidsorganisaties gegevens van burgers en bedrijven digitaal bij elkaar opvragen. Door gegevens binnen de overheid te delen kunnen burgers sneller en beter worden geholpen en hoeven zij geen gegevens te verstrekken die de overheid al heeft.
Het gebruik van Suwinet binnen de gemeenten heeft de afgelopen tijd veel negatieve publiciteit gekregen. Een aantal rapporten heeft aangetoond dat de beveiliging van gebruik van Suwinet niet overal op orde is. Dat is een ernstig signaal. De betrokken partijen (UWV, VNG, SVB en BKWI) hebben samen actie ondernomen en een Programmaplan opgesteld ter verbetering. De SVB participeert in de uitvoering van het gezamenlijke programma, en voert daarnaast ook onderzoeken en verbeteringen uit binnen de eigen organisatie. Deze werkzaamheden zijn gestart in 2015 en hebben een vervolg in 2016. Zo wil de SVB een analyse doen op de benodigde informatie die SVB-medewerkers gebruiken via Suwinet-inkijk. Doel is om te bekijken of werkprocessen zodanig aangepast kunnen worden dat de noodzaak tot inkijk verder beperkt wordt. Indien dat mogelijk is zullen de werkzaamheden die daaruit voortvloeien in 2016 plaatsvinden. Contracten tussen de SVB en afnemers worden gecheckt en waar nodig opnieuw opgemaakt volgens de in het Programmaplan afgesproken normen. In het najaar van 2015 start de bewustwordingscampagne “Veilig en verantwoord werken” die SVB-medewerkers bewust moet maken van het belang van veilig gebruik van gegevens in het algemeen, en die binnen Suwinet in het bijzonder. Deze campagne loopt door in 2016. Een aantal gezamenlijke acties uit het Programmaplan waar de SVB in participeert, loopt eveneens door, of wordt opgestart in 2016.

SUWI-evaluatie

In 2015 is SZW verantwoordelijk voor de wettelijk verplichte beleidsdoorlichting van begrotingsartikel 11 (uitvoeringskosten). De SUWI-wet wordt in 2015 geëvalueerd conform toezegging aan de Tweede Kamer. De beleidsdoorlichting en de evaluatie zijn gecombineerd en de SVB werkt hieraan mee en participeert in de begeleidingscommissie. De beleidsdoorlichting van artikel 11 Uitvoeringskosten richt zich op de doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering met een focus op sturing en structuur. De evaluatie van de Wet SUWI focust op drie grote thema’s die in de uitvoering een belangrijke rol spelen en politiek relevant zijn: digitale dienstverlening, regionale samenwerking en eenmalige gegevens-uitvraag.

De uitkomsten worden eind 2015 verwacht en zullen aan de Kamer worden gepresenteerd.

Ketensamenwerking
Voor het uitvoeren van haar taken is de SVB afhankelijk van de samenwerking in ketens met andere organisaties. Ook in 2016 zal de SVB deze samenwerking intensiveren en nog verder vormgeven. Het uitwisselen van gegevens (over burgers) is rand-voorwaardelijk voor een efficiënte en klantvriendelijke uitvoering. Daarbij heeft de SVB veel aandacht voor de kwaliteit van gegevens, informatiebeveiliging en privacybescherming. In 2016 is de SVB volledig aangesloten op het RNI (Register Niet Ingezetenen) en zal worden bekeken hoe we deze informatie optimaal kunnen hergebruiken binnen onze processen.
Ook de uitwisseling van gegevens met zusterorganen in andere landen blijft essentieel. Door het Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (EBU) zijn en worden tussen de aangesloten ketenpartners verschillende samenwerkingsinitiatieven ontwikkeld: samenwerking bij het tegengaan van schijnconstructies, opzetten van een netwerk in de MOE-landen, gezamenlijk optrekken in gegevensuitwisselingen met andere zusterorganen en het verrichten van klantbezoeken buiten Nederland.
Daarnaast ligt onze focus het komende jaar op de samenwerking in de Loonaangifteketen; de SVB werkt daarin nauw samen met de eigenaren van deze keten (UWV, BD en CBS).

Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam inkopen
De SVB vindt duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) belangrijk. In 2016 zal de SVB de ingeslagen weg uit voorgaande jaren met betrekking tot MVO en duurzaam inkopen vervolgen. De SVB kijkt daarbij niet alleen intern, maar toetst ook bij aanbesteding of verwerving dat de leveranciers voldoen aan de eisen van MVO en duurzaamheid die de SVB hanteert. Kennisuitwisseling vindt plaats binnen het Rijk en met andere uitvoeringsorganisaties.

Het woon-werkverkeer en dienstreizen zijn samen goed zijn voor 85% van de CO_2-uitstoot. De SVB besteedt extra aandacht aan het terugdringen en/of het vergroenen van deze verkeersbewegingen door middel van stimulerende maatregelen binnen haar cao en aanvullende afspraken met leveranciers van vervoer.

In 2016 (over 2015) zal opnieuw een CO_2-benchmark worden gedaan om te monitoren of de SVB op koers ligt in het streven naar een CO_2-neutrale bedrijfsvoering in 2020.

2.8 Huisvestingskader
De SVB is gehuisvest in tien eigen panden en een huur-pand. De afgelopen vijf jaar is het personeelsbestand afgenomen en is er overmaat in de gebouwen ontstaan. Door de uitvoering van de trekkingsrechten is het personeelsbestand afgelopen jaar weer gegroeid en is een deel van de ontstane overmaat hiervoor benut.

Naar aanleiding van de strategische heroriëntatie zal opnieuw de richting worden bepaald om de huisvesting in de komende jaren passend te houden aan de behoefte van de SVB. De resultaten van de strategische heroriëntatie hebben zich op dit moment nog niet vertaald in wensen voor de huisvesting. In het totaalbeeld speelt ook de toekomst – en omvang – van SSP een belangrijke rol.
Dit betekent dat we actief blijven zoeken naar mogelijkheden om de overmaat in onze panden te verhuren. Dat betekent ook dat er zo efficiënt mogelijk gebruik wordt gemaakt van de door SVB aan te wenden ruimte door onder meer te sturen op evenwichtige werkpatronen.

De SVB heeft ruim 20% van haar overmaat verhuurd aan derden en resteert een leegstand van 10% aan VVO (Verhuurbaar Vloeroppervlak). De SVB blijft zich inzetten om overmaat te verhuren en zal (met name naar aanleiding van het Deloitte-rapport 'Samenwerking loont') zich inspannen om partijen binnen de Rijksoverheid en andere ZBO's huisvesting te bieden. De eerste stappen om die samenwerking vorm te geven, zijn in 2015 middels een intentieverklaring met het UWV over het mogelijk inhuizen van organisatieonderdelen van het UWV.

Bij de maatregelen tot het terugdringen van overmaat hanteren wij de volgende criteria:

- Er is een redelijke slagingskans bij het vinden van een geschikte huurder;
- Er is een kostendekkende en/of marktconforme huurprijs te behalen;
- De hoeveelheid m^2 VVO leidt tot een goede huuromzet in relatie tot de hiervoor noodzakelijke investeringen;
- Indien er zich een mogelijkheid voordoet om een pand te verkopen met een positieve business case zal gezocht worden naar passende huurruimte in de regio.

3 Begroting 2016

3.1 Kerngegevens

Uitvoeringskosten

Op basis van de nu bekende gegevens is het onderstaande kader voor de uitvoeringskosten opgesteld.

Tabel 3.1 Financiering **1 = € 1 miljoen**

Regulier Kader	**209,362**
Uitstel kostendelersnorm AOW tot 2018	1,116-
Reactie u-toets versnelde verhoging AOW-leeftijd	0,159-
Elektronische dienstverlening grensarbeiders	0,150
Overig nieuw beleid	pm
Subtotaal	208,237
Loon- en prijscompensatie	0,285
Totaal SV-kader gefinancieerd door SZW	208,522
niet-SV:	
Trekkingsrechten	71,300
Derden	6,282
Overig niet-SV	14,208
Subtotaal	91,790
Totaal kader concernbegroting	300,312
Mutatie Egalisatiereserve	-
Concernbegroting SVB	**300,312**

De prognosecijfers in onderstaande tabel zijn gebaseerd op geldende wet- en regelgeving. Er is geen rekening gehouden met verwachte wetswijzigingen.

De SV-middelen zijn conform het budget, zoals opgenomen in de Reactiebrief ontwerp-jaarplan 2016. Voor de niet-SV-middelen is uitgegaan van afspraken met de externe opdrachtgevers.

Tabel 3.2 Volumina

Wet/regeling	Realisatie gerechtigden 2014	Prognose gerechtigden (ultimo 2015)	Prognose gerechtigden (ultimo 2016)	Prognose nieuwe gerechtigden 2016	Aantal aanvragen 2016
SV					
AOW	3.303.801	3.370.245	3.398.581	172.290	174.630
Anw	41.627	38.349	36.786	4.170	8.505
AKW 1)	1.921.613	1.916.514	1.911.851	127.218	128.204
TOG -regeling 2)	23.890				
AKW+ 3)	2.416	6.783	6.783	nvt	nb
TAS-regeling	352	345	345	345	588
AIO	40.788	45.971	49.453	6.768	7.082
WKB 1)	9.668	10.643	10.643	nb	nb
Bijstand Buitenland	193	184	174	0	0
MKOB 2)	3.309.031				
WKO 1)	439	426	439	nb	nb
Remigratiewet 4)	6.798	6.920	6.920	380	700
Overbruggingsregeling AOW	8.238	6.000	8.000	8.000	9.000
niet-SV					
SSP-AWBZ 9)	27.382	nb	nb	nb	nb
SSP WMO/Jeugdwet	3.465	nb	nb	nb	nb
Trekkingsrechten Totaal	30.847	nb	nb	nb	nb
SSP WMO 9)					127.800
SSP Jeugdwet 9)					55.900
SSP WLZ 9)					83.600
SSP ZVW 9)					8.300
Mantelzorg 5)	373.584				
V&O WBP 6)	2.216	1.781	1.541	2	16
V&O Wubo 6)	11.855	10.968	10.385	122	250
V&O WUV 6)	11.462	10.509	9.909	56	185
V&O TVP 7)	32	60	60	60	60
V&O AOR 6) 8)		2.617	2.618	nb	nb
TNS-regeling	124	142	142	142	142

1) *Dit betreft het jaargemiddelde.*
2) *De TOG en MKOB zijn per 1 januari 2015 afgeschaft.*
3) *Voorheen TOG+.*
4) *Exclusief nihil gerechtigden. Aantallen gerechtigden zijn exclusief de basisvoorziening; uitkeringslasten zijn inclusief de basisvoorzieningen.*
5) *Het Mantelzorgcompliment is in 2015 afgeschaft.*
6) *De ramingen zijn van oktober 2014. De nieuwe cijfers zijn na 15 oktober beschikbaar.*
7) *V&O TVP betreft aantallen declaraties, niet gerechtigden.*
8) *Per 1 januari 2015 voert de SVB de AOR regeling uit.*
9) *Dit betreft het aantal zorgovereenkomsten*

De in dit jaarplan opgenomen concernbegroting 2016 sluit aan op het begrotingskader, zoals weergegeven onder paragraaf 3.1 Kerngegevens.

Tabel 3.3 Overzicht per Wet **1 = € 1.000**

	Realisatie 2014 *	Begroting 2015 **	Actuele Begroting	Begroting 2016
SV				
AOW	124.974	103.209	116.134	106.826
Anw	11.158	10.745	10.745	10.516
AKW	62.929	61.628	63.452	59.905
TOG/TOG+ (excl. keuringskosten)	1.383	-	-	-
TAS	1.089	875	875	936
AIO	19.852	18.683	19.050	22.709
WKB/WKO	4.797	4.397	4.397	4.094
Bijstand Buitenland	198	273	273	324
MKOB	495	-	-	-
Overbruggingsregeling AOW	1.160	3.121	3.121	1.255
Remigratiewet	2.977	2.200	2.200	1.957
Subtotaal SV	**231.012**	**205.130**	**220.247**	**208.522**
niet-SV				
FVP	1.191	-	-	-
SSP-AWBZ	5.475	-	-	-
SSP-WMO	2.116	-	-	-
Mantelzorg	3.111	1.232	1.232	-
SSP Trekkingsrechten	16.013	35.419	-	-
SSP WLZ			22.118	21.600
SSP JW			14.967	14.500
SSP WMO			34.962	33.100
SSP ZVW			2.753	2.100
Wuvo	11.075	11.795	11.585	11.015
TNS	409	496	496	380
WLZ	1.642	1.600	1.589	1.950
Pensioenregister	829	623	786	864
Overige derden	6.691	6.100	6.050	6.282
Overige inkomsten		2.218	319	-
Subtotaal niet-SV	**48.552**	**59.483**	**96.857**	**91.790**
Totaal	**279.564**	**264.613**	**317.104**	**300.312**

* *Exclusief de dotaties.*
** *Definitief Jaarplan 2015. Het verschil tussen de oorspronkelijke begroting en actuele begroting wordt voornamelijk veroorzaakt door wetswijzigingen, budget voor intensivering handhaving en frictiemiddelen sociaal plan.*

De begroting voor 2016 is een resultante van de uitkomsten van het samen met SZW ontwikkelde Light-model en de afzonderlijke begrotingen van de niet-SV-regelingen. De kostenverdeling van de SV-wetten is gebaseerd op de interne kostentoerekeningsmethodiek van de SVB. Voor de niet-SV-regelingen is de kostenverdeling gebaseerd op de specificaties van de begrotingen van de regelingen zelf.

In onderstaande tabel zijn de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten weergegeven.

Tabel 3.4 Uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten **1 = € 1 miljoen**

Wet/Regeling	Uitvoeringskosten (uvk) 2016	Uitvoeringslasten (ukl) 2016	Uvk als % van ukl
AOW	106,8	36.918,0	0,3%
Anw	10,5	473,0	2,2%
AKW	59,9	3.228,0	1,9%
TAS	0,9	5,2	18,0%
AIO	22,7	243,0	9,3%
WKB/WKO	4,1	10,5	39,0%
Bijstand Buitenland	0,3	1,5	21,6%
Overbruggingsregeling AOW	1,3	16,6	7,6%
Remigratiewet	2,0	42,4	4,6%
Totaal SV	**208,5**	**40.938,2**	**0,5%**

3.2 Kosten per klant

De kosten per klant exclusief mutaties in de voorziening staan in onderstaande tabel.

Tabel 3.5 Kosten per klant **1 = € 1**

Wet/Regeling	Realisatie 2014	Begroting 2015	Begroting 2016
AOW	38	34	31
Anw	268	265	286
AKW	33	33	31
TOG (exclusief keuringskosten)	58	-	-
TAS	3.094	2.536	2.713
AIO*	487	420	459
WKB/WKO	475	404	369
Bijstand Buitenland	1.026	1.476	1.860
Remigratiewet	438	341	283

** AIO: dit betreft de kosten per huishouden.*

In bovenstaand overzicht is de ontwikkeling van de kosten per klant weergegeven. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo van het jaar.
Op de hoogte van de begrote kosten per klant in 2016 zijn zowel volume-effecten als de daling van het financiële kader (gerealiseerde taakstelling) van invloed. Dit verklaart bij de meeste regelingen het verschil ten opzichte van begroting 2015.

Naast de hiervoor genoemde generieke effecten zijn in 2016 de volgende specifieke oorzaken te noemen.

- Ondanks een stijging van het aantal gerechtigden is er een daling van het aantal klantcontacten in de AOW. Het aantal klantcontacten leidt tot minder handmatig werk, waardoor deze regeling goedkoper is geworden.
- Bij de TAS wordt rekening gehouden met een hoger aantal asbestosezaken dan in 2015. De afhandeling hiervan vergt meer capaciteit dan mesothelioomzaken, derhalve een stijging in de kostprijs.
- Bij de AIO is er een toename van het aantal gerechtigden ten opzichte van 2015. Ook de afhandeling van mutaties blijkt bewerkelijker dan eerder begroot.
- Kleinere regelingen als de WKB en WKO fluctueren sterk qua werkaanbod. Hierdoor fluctueren de kosten per klant ook sterk.

3.3 Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie

Tabel 3.6 Uitvoeringskosten naar categorie SV en niet-SV

Uitvoeringskosten naar categorie (SV en niet-SV)

1 = € 1.000	Realisatie 2014	Begroting 2015	Actuele begroting 2015	Begroting 2016	index realisatie 2014 = 100 Realisatie 2014	Begroting 2015	Begroting 2016
Personeelskosten	200.236	196.784	251.353	236.722	100	126	118
Huisvestingskosten	22.489	19.936	21.184	19.519	100	94	87
Automatiseringskosten	34.443	31.480	25.956	25.120	100	75	73
Bureaukosten	7.978	6.634	7.447	6.421	100	93	81
Diensten en diversen	14.418	9.779	11.164	12.529	100	77	87
(dotatie voorzieningen)	15.893	-	-	-	100	-	-
Totaal	**295.457**	**264.613**	**317.104**	**300.312**	**100**	**107**	**102**

Uitvoeringskosten naar cate Uitvoeringskosten naar categorie (SV)

1 = € 1.000	Realisatie 2014	Begroting 2015	Actuele begroting 2015	Begroting 2016	index realisatie 2014 = 100 Realisatie 2014	Begroting 2015	Begroting 2016
Personeelskosten	168.563	153.761	175.804	164.103	100	104	97
Huisvestingskosten	15.486	12.592	12.854	10.444	100	83	67
Automatiseringskosten	30.629	27.774	19.834	21.696	100	65	71
Bureaukosten	6.564	4.585	4.574	4.633	100	70	71
Diensten en diversen	9.770	6.418	7.181	7.646	100	74	78
(dotatie voorzieningen)	8.240	-	-	-	100	-	-
Totaal	**239.252**	**205.130**	**220.247**	**208.522**	**100**	**92**	**87**

Uitvoeringskosten naar cate Uitvoeringskosten naar categorie (niet-SV)

1 = € 1.000	Realisatie 2014	Begroting 2015	Actuele begroting 2015	Begroting 2016	index realisatie 2014 = 100 Realisatie 2014	Begroting 2015	Begroting 2016
Personeelskosten	31.673	43.023	75.549	72.619	100	239	229
Huisvestingskosten	7.003	7.344	8.330	9.074	100	119	130
Automatiseringskosten	3.814	3.706	6.122	3.425	100	161	90
Bureaukosten	1.414	2.049	2.873	1.788	100	203	126
Diensten en diversen	4.648	3.361	3.983	4.884	100	86	105
(dotatie voorzieningen)	7.653	-	-	-	100	-	-
Totaal	**56.205**	**59.483**	**96.857**	**91.790**	**100**	**172**	**163**

Toelichting op de kostencategorieën
De kosten per categorie worden opgebouwd vanuit de interne begroting.

Personeelskosten
Bij het opstellen van de begroting 2016 is uitgegaan van de voor 2015 geldende percentages voor sociale lasten.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2016 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2014 en 2015.

Tabel 3.7 Formatie SVB **(gemiddeld aantal FTE's op jaarbasis)**

	Bezetting 2014*	Formatie 2015**	Formatie 2016
Dienstverlening	2.002	1.825	1.969
Servicecentrum PGB	253	334	828
Kantoor FVP	6	-	-
Hoofdkantoor	650	648	648
Niet-ingedeelden	113	-	-
	3.024	**2.807**	**3.445**
Projecten	26	-	-
Totaal ***	**3.050**	**2.807**	**3.445**

** Bron: SUWI-Jaarverslag 2014*
*** Bron: Definitief Jaarplan 2015*
**** De boventalligen vertegenwoordigen het grootste gedeelte van de groep niet-ingedeelden.*

Toelichting op de formatie
In 2016 zal de formatie Dienstverlening toenemen als gevolg van uitbreiding taken (onder meer de Business case handhaving). De formatie van het Hoofdkantoor blijft per saldo gelijk. Tegenover een afname van de Hoofdkantoorformatie staat een formatietoename als gevolg van onder andere SSP-gerelateerde werkzaamheden. Bij SSP neemt de formatie toe. De basis voor deze formatietoename is de begroting trekkingsrechten 2016. In de begroting 2016 zijn de effecten van de formatie toename ten opzichte van het jaarplan 2015 zichtbaar.

Huisvestingskosten
De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente- en afschrijvingskosten en kosten voor reparaties en onderhoud.

Automatiseringskosten
De automatiseringskosten blijven ten opzichte van 2015 nagenoeg gelijk.

Bureaukosten
Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB. Het gaat hierbij om het verzenden van mailingen in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen (drukwerk, handling en portokosten).

Diensten en diversen
De categorie Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken reis- en verblijfkosten, keuringskosten, verzekeringen, publiciteit en externe advisering.

Derden
Onder 'Derden' zijn bedragen begroot die wegens 'diensten aan derden' worden doorberekend aan andere partijen (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor het UWV en het Zorginstituut Nederland, en de verhuur van kantoorruimte wegens overmaat).

Tabel 3.8 Uitvoeringskosten Derden **1 = € 1.000**

	Realisatie 2014	Prognose 2015	Begroting 2016
Staande organisatie bestaand beleid	6.691	6.050	6.282
Totaal	**6.691**	**6.050**	**6.282**

Huuropbrengsten
De SVB streeft ernaar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren. De geraamde huuropbrengst heeft voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van verschillende SVB-kantoren.

Overige opbrengsten
Voor alle doelgroepen die vanuit Nederland grensoverschrijdende activiteiten (willen) gaan doen in België of Duitsland en Belgen of Duitsers die activiteiten in Nederland willen gaan doen, is door de SVB een voorlichtingsfunctie ingericht genaamd E- en P-Dienstverlening. De voorlichting richt zich op werken, wonen, ondernemen en studeren en op de domeinen sociale zekerheid, zorg en fiscaliteit (gerelateerd aan sociale zekerheid). Ook voor de wetten en regelingen die door het UWV en het Zorginstituut Nederland worden uitgevoerd, wordt desgevraagd voorlichting verstrekt.

In het kader van handhaving worden door de Sociaal Attachés in Marokko, Turkije en Spanje voor de SV-wetten onderzoeken uitgevoerd. Daarnaast hebben de bureaus een dienstverlenende functie. Voor verrichte onderzoeken en dienstverlening worden bij het UWV, Belastingdienst en Zorginstituut Nederland kosten in rekening gebracht.
De afdeling Vertalingen van de SVB voert mede werkzaamheden uit voor het Zorginstituut Nederland. De kosten die hiermee samenhangen worden bij het Zorginstituut Nederland gedeclareerd.

De SVB verstrekt rechtsgegevens van pensioengerechtigden aan Pensioenfondsen. Voor deze gegevensuitwisseling worden kosten in rekening gebracht.

Naast eerder genoemde taken worden ook voor derden werkzaamheden met een kleinere omvang uitgevoerd. De hiermee samenhangende kosten worden doorberekend en als opbrengst verantwoord.

3.4 Investeringsbegroting

De investeringen van de SVB vallen uiteen in immateriële activa en materiële activa. De immateriële activa zijn aan automatisering gerelateerd. Binnen de materiële activa is een onderverdeling naar huisvesting en automatisering gerelateerde investeringen.

Materiële activa

Huisvesting gerelateerde investeringen
In 2016 zullen voornamelijk reguliere vervangingsinvesteringen worden gedaan, zoals de inrichting van locaties en vergaderruimtes en gebouwinstallaties.

Tabel 3.9 Huisvesting gerelateerde investeringen **1 = € 1.000**

	Realisatie 2014	Prognose 2015	Begroting 2016
Verbouwingen	902	425	-
Installaties	412	662	1.105
Meubilair/stoffering	-	569	863
Totaal	**1.314**	**1.656**	**1.968**

Automatisering gerelateerde investeringen
De automatisering gerelateerde investeringen worden voornamelijk gevormd door investeringen voor pc's, tablets, schermen en Microsoft licenties. Aangezien het project Digitale werkomgeving nog niet is gestart en het beleid rondom werkplekken hierdoor wordt bepaald, zijn er een paar aannames gedaan zoals 1-op-1 vervanging en het vooralsnog niet afnemen van de werkplekken als dienst.

Tabel 3.10 Automatisering gerelateerde investeringen **1 = € 1.000**

	Realisatie 2014	Prognose 2015	Begroting 2016
Automatiseringsapparatuur	2.200	3.975	9.995
Totaal	**2.200**	**3.975**	**9.995**

4 Handhaving

Doelstelling

Het doel van handhaving van de SVB is het zo effectief en efficiënt mogelijk vergroten van de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt door preventie, detectie en sanctionering van fouten en fraude door klanten. Daarbij staat voorop dat voorkomen beter is dan genezen. Preventieve maatregelen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk onrechtmatigheid is. Waar die onrechtmatigheid zich toch voordoet, moet detectie daarvan leiden tot correctie en sanctionering.

Activiteiten

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB de volgende activiteiten:

Preventie:

- adviseren over handhaving in nieuwe wetgeving,
- bevorderen van de bekendheid met plichten van de SVB klanten,
- bevorderen van fraudealertheid binnen de organisatie,
- controleren en verifiëren van gegevens bij de toekenning van uitkeringen.

Detectie:

- risicoanalyse en actualisering van bestaande analyses,
- controles bij klanten in Nederland en in het buitenland,
- gegevensuitwisseling met andere instanties in Nederland en in het buitenland.

Correctie en sanctionering:

- terugvordering en invordering van teveel betaalde uitkeringen,
- oplegging en incasso van administratieve sancties,
- aangifte van fraude bij het Openbaar Ministerie.

Preventie en samenwerking

Om een goede bijdrage aan de ontwikkeling van beleid en regelgeving te bevorderen, neemt de SVB deel in het Directeurenoverleg Handhaving van SZW. De bekendheid met plichten wordt jaarlijks onderzocht en bevorderd in samenwerking met SZW.

Detectie

Risicoanalyse en de resultaten van controle leiden tot het opstellen en beheren van de risicoprofielen waarmee de SVB risico gestuurd handhaaft. In 2014 heeft de SVB gebruik gemaakt van de door het kabinet geboden mogelijkheid om het toezicht te intensiveren. Dit heeft geresulteerd in de 'businesscase intensivering toezicht SVB' die begin 2015 is goedgekeurd. Vanaf 2015 staat de risico gestuurde handhaving dan ook vooral in het teken van de businesscase.

Sanctionering

Ieder jaar wordt in het Handhavingsarrangement SZW-OM afspraken gemaakt over de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB doet aangifte van fraude conform de afspraken in het arrangement. De SVB streeft daarbij een proactieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij werkt de SVB waar mogelijk samen met andere instanties zoals UWV, ISZW en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

Internationale handhaving

Met behulp van het Controle Team Buitenland (CTB) monitort de SVB de rechtmatigheid van uitkeringen in het buitenland. Ook zullen de attachés voor sociale zaken in Marokko, Spanje en Turkije handhavingsonderzoeken in het buitenland verrichten.

5 Risicomanagement

Risicomanagement zal bij de SVB in het (voor)jaar 2016 wordt gedomineerd door risico's inzake Trekkingsrechten Persoonsgebonden Budget (PGB) tot stand te brengen. Deels heeft de SVB daar zelf invloed op door een in opzet degelijke en aldus werkende Administratieve Organisatie en Interne Beheersing te bewerkstelligen. Deels is er sprake van grote afhankelijkheid van ketenpartners, zoals gemeenten en budgethouders. Adequate ketenregie en vereenvoudiging van het systeem zal de risico's verlagen. Het is echter niet aan de SVB om daar vorm aan te geven en/of daartoe te besluiten.
De SVB streeft na om dermate flexibel te zijn ingericht, zowel qua IT-systemen als qua personele bezetting, dat de SVB toekomstbestendig is ten aanzien van het uitvoeren van toekomstige wetgeving. Ook deze doelstelling gaat gepaard met risico's, die we overigens als acceptabel inschatten.
De decennialange hoge klanttevredenheid en een degelijk imago heeft in het jaar 2015 een deuk opgelopen. Het vergt tijd om qua imago weer op het vertrouwde niveau te geraken. Ook in het jaar 2016 zal de SVB alert moeten zijn op de beeldvorming in de politiek of in de media.

In zijn algemeenheid zal de SVB vanuit risicomanagement oog hebben voor de korte en lange termijn continuïteit van de regelingen en wetten die zij uitvoert. De standaard van een degelijke uitvoering zal gehanteerd worden.
De SVB ziet zich voor een aantal risico's gesteld en richt haar managementinspanning op het beheersen daarvan:

- ***Klanttevredenheid***
  Rand-voorwaardelijk voor het gewenste niveau van klanttevredenheid voor de SVB is een acceptabel niveau van klanttevredenheid bij PGB-houders en zorgverleners die via de SVB uitbetaald worden. Versobering van de sociale zekerheid heeft zijn weerslag op de contacten tussen klanten en de SVB. Dit vraagt begrip van onze medewerkers richting de klant;
- ***Medewerkerstevredenheid***
  Om de motivatie en betrokkenheid van werknemers op gewenst niveau te hebben en te houden zal er gericht aandacht besteed worden aan het bevorderen van de kenmerkende elementen van "High Performance" organisaties. Belangrijk onderdeel van medewerkerstevredenheid in 2016 zal zijn dat alle medewerkers de essentie van de herijkte strategie van de SVB internaliseren. De verbinding met het cultuurtraject Samen, Leren, Doen en het specifieke traject "Sturing in balans" van de directie Dienstverlening zal worden gelegd. Daarnaast zal het tegengaan van "tunnelvisie", het stimuleren en organiseren van "dwars-denken" en het beter benutten van het kritisch vermogen van onze medewerkers prominent aandacht en ruimte krijgen;
- ***Procesbeheersing***
  We continueren het werken met strikte sturing op een portfolio van programma's en projecten;
- ***Financieel risico***
  Er is een reëel risico dat de noodzakelijke uitvoeringskosten voor Trekkingsrechten op weerstand stuiten bij hetzij de politiek, hetzij de gemeenten. Tevens zal de SVB alert moeten zijn op nauwkeurige toerekening van uitvoeringskosten aan de diverse wetten waarbij met name de toerekening van kosten naar de diverse opdrachtgevers van belang is;

- ***Informatie technologie***
  De SVB zal in het SV-domein in het jaar 2016 investeren in het Huidige Informatie Systeem. Conform plan zal ook in 2016 het IT-systeem van Trekkingsrechten verder worden ontwikkeld. Een en ander passend binnen de in 2015 herijkte strategie en afgestemd met onze opdrachtgevers. Grotere IT-projecten brengen de nodige risico's met zich. Risico's en eventuele maatregelen zullen door experts in kaart worden gebracht en door de proceseigenaar worden beoordeeld en vastgesteld. Investeringen in het Huidige Informatie Systeem hebben een acceptabel risicoprofiel, gezien de ruimschoots aanwezige ervaring met dergelijke projecten;
- ***Informatiebeveiliging***.
  SVB heeft zich gecommitteerd aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdiensten.

Risicomanagement is in brede zin dienstbaar aan het goed focussen op het behalen van doelstellingen. Het proces wordt geborgd in de Raad van Bestuur en Directieraad door sturing aan de hand van het in de maandrapportage opgenomen riskdashboard. Het proces heeft in het jaar 2015 tot tevredenheid gewerkt.